



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la Institución  
Educativa Esther Festini, Comas-2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Johana Elizabeth Campos Camacho (ORCID: 0000-0003-3584-5284)

**ASESOR:**

Dr. Alejandro Menacho Rivera (ORCID: 0000-0001-9608-6342)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**Lima – Perú**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Bety mi madre amada.

Mi alegría, mi dolor... mi vida.

## **Agradecimiento**

A quienes con amor y amistad caminan  
siempre conmigo

A quienes luchan toda su vida, a los  
imprescindibles

## Página del jurado

**SECRETARIO:**  
**Dra. Yolanda Soria Pérez**



**VOCAL:**  
**Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera**



El Jurado evaluador emitió el dictamen de: Aprobado por unanimidad

-

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

-

-

-

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- Mejorar la redacción con normas APA

-

-

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Johana Elizabeth Campos Camacho con DNI N° 42447716, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020” presentada, en 69 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

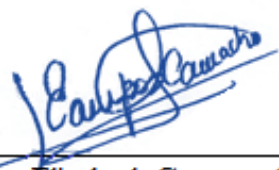
No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, julio de 2020



---

Johana Elizabeth Campos Camacho  
DNI: 42447716

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de variables	11
2.3. Población y muestra	12
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5. Procedimiento	14
2.6. Métodos de análisis de datos	15
2.7. Aspectos éticos	15
III. Resultados	16
3.1. Análisis descriptivo	16
3.2. Prueba de hipótesis	18
IV. Discusión	23
V. Conclusiones	28
VI. Recomendaciones	29
VII. Referencias	30
VIII. Anexos	35
Anexo 1. Matriz de consistencia	35
Anexo 2. Matriz operacional	37
Anexo 3. Instrumentos	39
Anexo 4. Certificados de validación	43
Anexo 5. Base de datos	55
Anexo 6. Carta de autorización	58
Anexo 7. Acta de aprobación de originalidad	59
	vi

## Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Ficha técnica del instrumento que mide gestión educativa	13
Tabla 2	Ficha técnica del instrumento que mide satisfacción del servicio	13
Tabla 3	Coeficiente de fiabilidad de los instrumentos de evaluación	14
Tabla 4	Gestión educativa desde la percepción de los docentes	16
Tabla 5	Satisfacción del servicio desde la percepción de los docentes	17
Tabla 6	Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov	18
Tabla 7	Correlación entre las variables gestión educativa y satisfacción del servicio	19
Tabla 8	Correlación entre las variables gestión educativa y la dimensión humana de la satisfacción del servicio	20
Tabla 9	Correlación entre las variables gestión educativa y la dimensión técnico-científico de la satisfacción del servicio	21
Tabla 10	Correlación entre las variables gestión educativa y la dimensión del entorno de la satisfacción del servicio	22

## Índice de figuras

	Página
Figura 1 Niveles de gestión educativa en la institución educativa Esther Festini de Ramos Ocampo de Comas	16
Figura 2 Niveles de satisfacción del servicio en la institución educativa Esther Festini de Ramos Ocampo de Comas	17



## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.

El estudio fue de tipo básico y diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra se conformó con 57 docentes de la institución educativa Esther Festini de Ramos Ocampo ubicado en el distrito de Comas. Los instrumentos fueron cuestionarios para cada variable, los cuales fueron validados mediante juicio y de expertos y determinados su confiabilidad a través del método de consistencia interna, resultando un alfa de Cronbach aceptable para el cuestionario de gestión educativa ( $\alpha=0,821$ ) y el cuestionario de satisfacción del servicio remoto ( $\alpha=0,854$ ).

Los resultados evidenciaron que existe relación significativa ( $\rho=0,790$ ;  $p<0,05$ ) entre gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020. Esto significa que a mejor gestión educativa mayor satisfacción por el servicio remoto ofrecido por los directivos hacia los docentes.

**Palabras clave:** gestión educativa, satisfacción del servicio remoto, institución educativa

## **Abstract**

The research aimed to determine the relationship between educational management and satisfaction of remote service by Covid-19 at the Esther Festini educational institution, Comas-2020.

The study was basic and non-experimental, cross-sectional and correlational in design. The sample was made up of 57 teachers from the Esther Festini de Ramos Ocampo educational institution located in the Comas district. The instruments were questionnaires for each variable, which were validated by judgment and by experts, and their reliability was determined through the internal consistency method, resulting in an acceptable Cronbach's alpha for the educational management questionnaire ( $\alpha = 0.821$ ) and the remote service satisfaction ( $\alpha = 0.854$ ).

The results showed that there is a significant relationship ( $\rho = 0.790$ ;  $p < 0.05$ ) between educational management and satisfaction of the remote service by Covid-19 at the Esther Festini educational institution, Comas-2020. This means that the better educational management, the greater satisfaction for the remote service offered by the directors to the teachers.

**Keywords:** educational management, remote service satisfaction, educational institution.

## **I. Introducción**

La situación que viven los diversos países del mundo a propósito de los efectos causados por la pandemia por Covid-19 es dramática, no solo por las consecuencias observadas en la pérdida de vidas, sino también por su impacto en el orden social de los gobiernos y en el desempeño personal, académico, laboral e institucional acaecido, ante todo, por las medidas restrictivas tras las políticas de aislamiento social impuesta como medida principal para afrontar la pandemia.

En el ámbito de la educación este panorama se ha hecho sentir de manera más drástica, debido a la postergación de las actividades académicas en la educación, afectando más de un millón de menores en el mundo, pues el 65% de estudiantes se hallan afectados por el cierre de escuelas en 153 países (Unesco, 2020). Esto representa un grave problema según el Banco Mundial (2020), pues si antes de la pandemia ya se presentaban problemas como la comprensión de textos simples del 53%, es fácil imaginar las magnitudes que ofrecerían las medias tras la pandemia, más aún si no se logra actuar adecuadamente. Ello conlleva a pensar la necesidad de contar con paradigmas innovadores que desarrollen un sistema educativo más abierto y flexible en los años venideros (Unesco, 2020).

En el Perú se hallan afectados 9 038 947 estudiantes de los diferentes grados, niveles y modalidades (Minedu, 2020). La necesidad ha obligado que el Ministerio de Educación implemente la educación remota con el programa “Yo Aprendo en casa”, además de herramientas digitales que se administran desde diversos entornos virtuales de aprendizaje, quedando en los directivos la responsabilidad de implementarla con sus docentes. Sin embargo, es claro que en el Perú existe una amplia brecha digital que afecta no solo a los estudiantes, sino también a los docentes, pues aún se hallaban en proceso de transición para la implementación de los nuevos enfoques planteados en el Currículo Nacional, que de por sí generaban amplia resistencia; ahora, la educación remota se ha convertido en una práctica literal a la presencial, conminando a los padres de familia a asumir el rol de facilitadores desde sus casas, lo que está ocasionando diversos conflictos al interior del hogar y actitudes desfavorables para con esta opción de aprendizaje, cuando en realidad debiera ser en una gran oportunidad para que la educación peruana ingrese a la era digital no solamente de manera estructural sino también pedagógica (Vegas, 2020).

Es el caso de la institución educativa Esther Festini de Ramos Ocampo de Comas, que presta servicios educativos a 1258 estudiantes mujeres del nivel secundario organizados en

43 secciones y a través de la labor de 64 docentes tiene la tarea de implementar el servicio educativo no presencial dispuesto en la Resolución Viceministerial N° 088-2020-MINEDU (Ministerio de Educación, 2020). Sin embargo, en la tarea misma estos docentes observan dificultades no solo a nivel de red o acceso a internet de sus estudiantes sino la manera como se gestiona la institución educativa, pues al parecer no han logrado adaptar sus procesos a la nueva modalidad de enseñanza. Esto podría ser causa de las diversas manifestaciones de insatisfacción de los docentes con respecto a la intención, utilidad y valoración atribuida a esta modalidad de enseñanza, lo que definitivamente impacta en sus prácticas pedagógicas.

Debido a lo expresado, la presente investigación intenta conocer la posible relación entre el nivel de gestión educativa desarrollada en la institución escolar y los niveles de satisfacción de los docentes con respecto a ella; con el objeto de contribuir a mejorar los procesos de gestión de la institución educativa y los aprendizajes de los estudiantes; todo ello dentro del marco de la política que busca modernizar la gestión pública peruana.

Las variables gestión educativa y satisfacción han sido objeto de diferentes estudios en el ámbito escolar, resultando evidencia empírica que aporta significativamente en el presente estudio.

En el ámbito internacional se tiene a Faces y Herrera (2017), realizaron una investigación con el objetivo de identificar factores de gestión educativa que inciden en la insatisfacción de los docentes. La investigación fue cuantitativa, no experimental y transversal utilizando como muestra a 58 docentes de una institución educativa pública. Los resultados señalaron que existe un 20,6% de docentes insatisfechos con la gestión educativa de los directivos señalando que el sistema administrativo y las condiciones físicas de trabajo son la fuente de mayor insatisfacción en los docentes evaluados.

Muñoz, Gómez y Sánchez (2017), realizaron una investigación con la finalidad de identificar las diferentes variables de corte sociodemográfico que pueden influir en la satisfacción docente. La investigación fue cuantitativa de nivel descriptivo considerando como muestra a 163 docentes de ambos sexos a quienes se les aplicó una escala de satisfacción. Se halló que los docentes con contrato fijo parcial son los más satisfechos en comparación con los otros, además se encontró que los de nivel inicial tienden a estar más satisfechos que los otros niveles (primarios y secundarios).

Beltrán, Vargas y Sarmiento (2016), realizaron una investigación a fin de saber la relación que pudiera existir entre agotamiento profesional de los docentes y la satisfacción personal. La investigación fue cuantitativa de diseño correlacional y realizado con una

muestra de 989 profesores a los cuales se les aplico cuestionarios validados para cada variable. Los resultados mostraron que existe relación inversa entre las variables estudiadas ( $r=0,200$ ), en otras palabras, a mayor agotamiento profesional menor satisfacción de los docentes.

En el contexto nacional se tiene la investigación realizado por Tinco (2016), realizó una investigación para saber si la gestión educativa influye en el clima laboral docente. La investigación fue cuantitativa de nivel explicativo. La muestra lo constituyeron 100 docentes del nivel primario. Los instrumentos se construyeron a propósito del estudio y validados en dicho contexto. Se concluyó señalando que hay relación significativamente alta entre gestión educativa y clima laboral ( $\rho = 0,874$ ), lo cual demuestra la fuerte relación que existe entre estas variables.

Ramos (2017), en una investigación buscó establecer que el liderazgo directivo estaba relacionado con la satisfacción de los docentes. La investigación fue básica, con diseño correlacional utilizando como muestra a 25 docentes y administrativos de una institución educativa pública y a quienes aplicó cuestionarios con respuestas tipo Likert. Los resultados mostraron que existe correlación alta y significativa entre liderazgo directivo y satisfacción docente ( $r=898$ ).

Chávez y Olivos (2019), realizaron una investigación con el objetivo de establecer gestión educativa y desempeño docente son variables asociadas. La investigación fue básica de diseño correlacional, y fue realizado con una muestra de 52 docentes del nivel secundario a quienes se les aplicaron cuestionarios con escala Likert. Los resultados evidenciaron que existe relación alta y significativa ( $\rho=877$ ) entre gestión educativa y desempeño docente.

Condor (2019), realizó una investigación con el objetivo de establecer la relación entre la gestión pedagógica y calidad educativa. La metodología siguió un enfoque cuantitativo con diseño correlacional; para dicho fin se identificó una muestra de 46 sujetos para administrar los instrumentos de medición. El resultado evidenció relación significativa ( $\rho=0.832$ ) entre la gestión pedagógica y la calidad educativa.

Quispe (2019), investigó la relación entre gestión educativa y la satisfacción laboral en docentes. Esto se realizó desde el enfoque cuantitativo y diseño correlacional. La muestra fue de 145 docentes elegidos aleatoriamente, se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario para recolectar los datos. Los resultados llevaron a concluir que hay relación directa y significativa ( $\rho=0,742$ ;  $p<0,05$ ), entre gestión educativa la satisfacción laboral en docentes.

En términos generales, gestión significa lograr los objetivos planificados realizando un conjunto de acciones tomando como base ciertos recursos de orden técnico, financiero y humano. Se diferencia de la administración porque ésta solo constituye un segmento de gestión puesto que la administración solo está enfocado al manejo recursivo, mientras que gestión conlleva a decisiones que es lo fundamental en toda gestión educativa (Botero, 2009). En síntesis, gestión implica la ejecución de acciones relevantes y eficaces con recursos disponibles para alcanzar los objetivos organizacionales (Sapre, 2002) y su estudio está englobada en una disciplina particular de mucho auge hoy en día (Bush, 2010).

La gestión educativa era denominada inicialmente administración educativa, luego gestión educativa y actualmente incluso se habla de liderazgo educativo para hacer más énfasis a lo pedagógico que a lo administrativo (Gunter, 2004), lo que supone que gestión y liderazgo son componentes que se complementan en la gestión educativa (Ghasemy & Hussin, 2014).

Lo que define la gestión educativa es su organización en procesos que no solo se configura horizontalmente sino también verticalmente pues existe jerarquía en su estructura (Jiménez, (2008). De esta manera, lo actuado por los colaboradores de la instancia escolar siempre recibirán la guía de un líder que los impulsa hacia el cumplimiento de objetivos desde los desempeños particulares que cada uno tiene (Canton, 1997).

Sobre el particular, (Bass & Bass, 2008) han señalado que los líderes se desarrollan a través de un proceso de autoaprendizaje y la acumulación de experiencia relevante, lo cual se suma el temperamento y el compromiso desinteresado hacia una institución (Jenkins, 2013). Todos estos aspectos facilitan la gestión educativa por cuanto impulsan hacia el cumplimiento del logro del objetivo común y desarrollan a la vez, sensaciones de bienestar en los actores educativos (Abbasialiya, 2010), sobre todo si este líder proyecta confianza y seguridad (Lamb & McKee, 2004; Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2007).

Lo específico de la gestión educativa, aparte de su orientación de procesos y la decisión, es su implicancia pedagógica, pues todo el esfuerzo se enfoca en ello (Botero, 2009), buscando siempre la mejora continua y la innovación de las prácticas pedagógicas (Unesco, 2000) a fin de alcanzar calidad en la educación dentro de un marco equitativo y participativo (Ministerio de Educación, 2011).

Por tanto, la gestión educativa está orientada a una educación de calidad y por ello su acción está centrada en prácticas pedagógicas que generan aprendizajes; ello supone una nueva profesionalización docente, puesto que la mejora de los aprendizajes implica atender

la diversidad y la incertidumbre que implica un escenario educativo con múltiples situaciones de aprendizaje. Por otro lado, se requiere que todos los colaboradores tengan una visión compartida y el desarrollo de los procesos se realicen colegiadamente y en esa práctica hallar opciones innovadoras que conlleven al cambio; promoviendo organización inteligente que promueve la creatividad dentro de un marco participativo y con corte sistémico y estratégico (Pérez, 2010).

La gestión educativa sienta sus bases teóricas en aquellos principios que caracterizan la gestión de la calidad y es concebida como una serie de principios de liderazgo y operación que pretenden la mejora continua del desempeño institucional a mediano y largo plazo (Rojas, 2006). Sus actividades se hallan orientadas en los usuarios del servicio, cabe decir los actores educativos y el entorno social próximo. Bajo este planteamiento se combinan ideología y método para modelar procedimientos que permitan afrontar con éxito las complejidades de la gestión a fin de alcanzar excelencia y filosofía se basa en los principios de Juran (1995), Deming (1989) y Crosby (1989), de cuyos alcances se desprenden principios como enfoque al usuario, liderazgo, participación, enfoque por procesos y mejora continua (Rojas, 2006).

Assumiendo el enfoque al usuario, las instituciones educativas deberán asegurar que las líneas de acción de sus planes se hallen vinculadas a las necesidades de los usuarios, cabe decir, estudiantes y los resultados se observan en términos de satisfacción. Esto se consigue implementados procesos organizados donde se identifiquen actividades y responsabilidades, así como recursos, métodos y materiales que aseguren su cumplimiento. Para ello, los directivos asumen liderazgo pedagógico e involucran a sus actores educativos en el proceso de identificación de objetivos y establecimientos de metas manteniendo valores compartidos y facilitando recursos para que los objetivos se cumplan. Los actores por su parte, asumen un rol participativo conformándose comunidades de aprendizaje donde se generan espacios de reflexión para compartir conocimientos y experiencias y afrontar en conjunto los problemas suscitados bajo la orientación de mejora continua (Rojas, 2006).

Por tanto, la gestión educativa debiera sustentarse en principios que les permitan enfocarse en la entrega de servicio de calidad, sobre la base de un liderazgo pedagógico que busque logros de aprendizajes a través de la creación de espacios participativos, procesos claros y pertinentes en un marco de mejora continua.

Tomando en cuenta el modelo propuesto por el Ministerio de Educación (2011), las dimensiones de gestión educativa son:

Gestión institucional. Esta dimensión brinda un referente para sistematizar y el analizar las acciones que se refieren a aquellos aspectos estructurales que definen el funcionamiento de toda institución educativa. La idea es que la institución se desarrolle con autonomía, competencia y flexibilidad, dispuesta al cambio y a la mejora en función a la exigencia social sin perder de vista las políticas educativas que se concretan en la visión y en el estilo de gestión (Ministerio de Educación, 2011).

Gestión pedagógica. Alude al proceso de enseñanza-aprendizaje y la aplicación de experiencias de aprendizaje en el aula. Su implicación supone la adopción de concepciones relacionadas al aprendizaje significativo, la diversificación curricular, la programación sistematizada, el método, la didáctica, los procesos evaluativos, la relación con los estudiantes y la utilización idónea de material y recurso didáctico disponible (Ministerio de Educación, 2011).

Gestión administrativa. Implica la gestión del talento humano, la gestión logística y la gestión de la información, sobre todo aquella que se desprende del funcionamiento de la escuela, el respeto de normas, políticas y procesos de monitoreo y evaluación. Se refiere a todo ello que hace factible el tomar decisiones y el cumplir las operaciones necesarias para que la escuela funcione (Ministerio de Educación, 2011).

Gestión comunitaria. Implica la manera en que el colegio se debiera relacionar con el entorno comunal que es ámbito de su influencia para que de esa manera se conozca y comprenda el contexto, así como la necesidad y demanda del grupo donde se opera. Estas relaciones se establecen con las familias y organizaciones comunales con los cuales se establece alianza estratégica en pro de la educación (Ministerio de Educación, 2011).

Con respecto al término satisfacción, esta alude a un estado afectivo, para referirse a la expresión de algún tipo de sentimiento o emoción. Locke (1976) lo define como un estado afectivo agradable que es consecuencia de la percepción subjetiva del individuo con respecto una experiencia vivenciada. La satisfacción puede resultar a partir de las actividades realizadas como por el servicio recibido. Con respecto a la satisfacción resultante de la labor realizada, Muchinsky (2000, p. 238) sostiene que es “el nivel de placer que el trabajador consigue de su labor” y les hace sentir bienestar, placer o felicidad (Leal, Román, Alfaro, y Rodríguez, 2004). Es un sentimiento subjetivo de alivio, placer, que puede ser expresado o descrito por el individuo que lo está experimentando, pero que otra persona no puede verlo desde afuera (Mathis, 1997). Popescu-Neveanu (1978) dice que esta es una configuración psicológica compleja que no siempre es completamente consciente, que consiste en un



conjunto de actitudes y emociones positivas que la persona manifiesta frente a situaciones específicas (Miller, 2009). En términos de Schultz (1982) es una disposición psicológica que resulta del contraste de una expectativa y una realidad (Capotescu, 2006).

Satisfacción por el servicio en tanto, tiene que ver con respuestas de carácter afectivo y de curso variable y limitado temporalmente que se presenta cuando se consume un servicio (Giese y Cote, 2000); por tanto, es un estado psicológico que es resultante de experiencias previas recibidas (Vanhamme y Snelders, 2001) o un proceso de evaluación post-consumo, (Martínez-Tur, Peiró y Ramos, 2001).

Al referir estas definiciones es posible distinguir tres particularidades que es necesario puntualizar: la respuesta, el foco y la etapa. En primer lugar, satisfacción implica una respuesta que puede ser de carácter cognitivo o afectivo o la combinación de ambos (O'Neill, Hubbard y Palmer, 2008; Ruiz, 2011), aunque la mayor parte de los investigadores la han descrito en su carácter integral; Luego, es necesario un componente de enfoque, cabe decir se requiere la existencia de una experiencia que sea objeto de evaluación (Giese y Cote, 2000). Asimismo, hay que tener en cuenta la etapa o momento en el que se producirá el estado satisfacción, pues no necesariamente se da solo después de consumir un servicio (Vanhamme y Snelders, 2001).

Por su parte, la satisfacción por el servicio es una respuesta actitudinal y valorativa que las personas construyen debido a la interacción que sostiene con un servicio recibido (Seclén y Darras, 2005). Ello supone la intervención de factores que predisponen una respuesta satisfactoria, las cuales se constituyen en función a la subjetividad del individuo construye a través del tiempo, condicionando la emisión de un juicio favorable con respecto a la experiencia vivenciada al recibir un servicio.

Por ello, la satisfacción por el servicio, es el criterio más difundido para medir calidad de la atención recibida (Andía, Pineda, Sottec, Santos, Molina y Romero, 2002) pues está directamente relacionada con la experiencia que vive, considerando la interacción y el contexto en la que recibe un determinado servicio (Izaguirre, Reátegui y Mori, 2014). Asimismo, la insatisfacción docente ha sido expuesta como causa de deserción (Nagar 2012; Perrachione y col. 2008), además del desgaste lo cual genera un patrón que correlaciona con la edad y la experiencia (Borman y Dowling 2008; Guarino et al. 2006; Ingersoll & May, 2012) lo cual condiciona además con las relaciones interpersonales que establecen con sus estudiantes (Veldman et al., 2016, Spilled, Koomen & Thijs, 2011).

Lograr satisfacción del docente es cada vez complejo, pues sus necesidades tienden a ser mayormente complejos debido a la influencia del contexto social que impulsa la calidad, por lo que resultan siendo más exigentes para aprobar un servicio. En ese sentido la gestión educativa debe enfocar sus esfuerzos para mejorar siempre el nivel de calidad de la experiencia de los actores educativos en general y del docente en particular.

Huiza (2006), a partir del modelo teórico de Donabedian (1995) propone tres dimensiones para evaluar satisfacción por el servicio:

**Dimensión humana.** Se refiere a la satisfacción en relación al elemento interpersonal de la atención; lo que supone respeto a las individualidades; acceso a información completa y pertinente; interés manifiesto hacia los usuarios, trato amable, cálido y empático; así como, la actuación ética al brindar el servicio (Huiza, 2006). Implica el reconocimiento y valoración de la identidad y dignidad de las personas como resultado de un proceso de maduración y desarrollo (Huerta, 2017); lo cual el docente plasma hacia sus estudiantes y el entorno que favorece su trabajo y es desde esa dimensión humana que busca conocer a sus estudiantes para sobre esa base generar las condiciones necesarias para el aprendizaje (Hernández, Cerón y Pérez, 2017).

**Dimensión técnica.** Hace referencia al uso de criterios técnicos utilizados en la atención, lo que implica tener cada vez mejores procedimientos científicamente verificados en términos de calidad y beneficios. Se explicita a través de aspectos como la efectividad durante la ejecución de los procesos; así como, aspectos con respecto a la seguridad e integridad al momento de brindar el servicio (Huiza, 2006). Justamente ello es que genera confianza y seguridad en la comunidad y se necesita un juicioso seguimiento técnico profesional de estos aspectos para alcanzar calidad educativa (Arbeláez, 2009) y tiene que ver con la percepción de haber hecho correctamente las tareas encomendadas (Chirinos & Padrón, 2010).

**Dimensión del entorno.** Alude a aquellos aspectos físicos que la institución brinda para mejorar los servicios ofertados y que crean valor agregado para los usuarios. Significa gestionar niveles mínimos de confort de los entornos de aprendizaje y la gestión con padres y comunidad para el involucramiento en la tarea educativa, Así como conservación de higiene y orden, pues eleva la confianza percibida por los usuarios (Huiza, 2006). Para Peiró y Prieto (2002), el entorno es un motivador fundamental y puede ser manipulada por el trabajador para que forma parte de las condiciones de su trabajo además del reconocimiento

social (Escribano, 2018). La autonomía para generar este entorno sería la fuente de satisfacción para un docente

Considerando lo expuesto, el problema general de la investigación quedaría formulado por la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020?; en la misma línea, los problemas específicos serían: ¿Qué relación existe entre gestión educativa y la dimensión humana de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020?, ¿Qué relación existe entre gestión educativa y dimensión técnico-científico de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020?, ¿Qué relación existe entre gestión educativa y dimensión del entorno de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020?

La tesis tiene justificación teórica en cuanto pretende ampliar el conocimiento acerca de la relación entre gestión educativa y calidad en el servicio, la primera sustentada en la teoría de la gestión de la calidad donde gestión y liderazgo conforman una estructura complementaria que orienta las acciones hacia la mejora continua y la calidad educativa, posición cuyas bases se desprenden de principios de calidad propuestos por Juran (1995), Deming (1989) y Crosby (1989). Por otro lado, la satisfacción se fundamenta en la perspectiva de (Seclén y Darras, 2005), quienes señalan que la satisfacción es una respuesta actitudinal y valorativa que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio; es un estado psicológico que resulta de una experiencia recibida (Vanhamme y Snelders, 2001).

La justificación práctica se evidencia en el propósito final de la investigación, el cual es contribuir en los esfuerzos de la sociedad para alcanzar calidad educativa. Los resultados permitirán contar con los conocimientos necesarios para mejorar los niveles de satisfacción de los docentes a partir de una gestión educativa de calidad. Como se ha señalado, la satisfacción docente es esencial para desarrollar experiencias de aprendizaje dado que condiciona su nivel y calidad de relacionamiento social con los estudiantes y todo proceso de enseñanza-aprendizaje se basa en las interacciones humanas.

La justificación metodológica se desprende a causa del enfoque cuantitativo asumido pues ello exige el diseño de instrumentos de medición, que al ser validados y determinados su confiabilidad permitirán que otros investigadores las usen, desde distintos contextos o diseños metodológicos. De este modo la investigación contribuye al desarrollo de la

investigación científica en temas de gestión educativa y satisfacción por el servicio desde la perspectiva del docente.

De ese modo, el objetivo general de la investigación se formula de la siguiente manera: Determinar la relación que existe entre gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020. Por su parte, los objetivos específicos serían: Determinar la relación que existe entre gestión educativa y la dimensión humana de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020; Determinar la relación que existe entre gestión educativa y dimensión técnico-científico de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020; Determinar la relación que existe entre gestión educativa y dimensión del entorno de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.

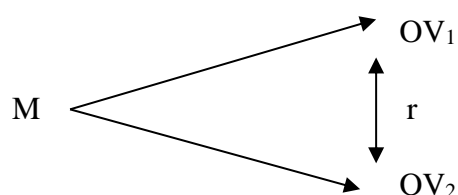
La hipótesis general se plantea en los siguientes términos: Existe relación significativa entre gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020. Las hipótesis específicas se formulan del siguiente modo: Existe relación significativa entre gestión educativa y la dimensión humana de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020; Existe relación significativa entre gestión educativa y dimensión técnico-científico de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020; Existe relación significativa entre gestión educativa y dimensión del entorno de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.

## II. Método

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básico pues está orientada a la ampliación del conocimiento teórico de las variables (Carrasco, 2009). En este caso se pretende conocer si es que la variable gestión educativa se relaciona con la variable satisfacción de los docentes.

El diseño es no experimental debido que subsiste situación en la cual se manipulen variables; es transversal porque la medición se realiza un espacio temporal único; y es correlacional porque se pretende comprobar que dos variables se hallan relacionadas (Hernández, Fernández y Baptista, (2014). En este caso estas variables son gestión educativa y satisfacción que son medidas a través de cuestionarios en un solo momento y las medidas son recogidas sin previa manipulación de las percepciones o actitudes de los sujetos de estudio. El diseño se presenta en la siguiente figura:



En donde:

M : Muestra de Estudio.

OV<sub>1</sub> : Gestión educativa.

OV<sub>2</sub> : Satisfacción del servicio.

r : Relación entre las variables

### 2.2. Operacionalización de variables

#### Definición conceptual

Gestión educativa. Conjunto de acciones donde interaccionan aspectos teóricos, políticos y prácticos cuyo o propósito es obtener una educación de calidad que se centre en el aprendizaje, considerando las diferencias y los escenarios participativos (Minedu, 2011).

Satisfacción del servicio. Respuesta de tipo afectiva de fuerza inestable que se presenta ante situaciones temporales específicas y de curso es breve que se presenta como consecuencia de haber consumido un servicio (Huiza, 2006).

### **Definición operacional**

Gestión educativa. Variable medida a través de un cuestionario que contiene 20 ítems con respuestas tipo Likert de cinco niveles que se hallan agrupadas en función a las dimensiones gestión institucional, gestión pedagógica, gestión administrativa y gestión comunitaria.

Satisfacción del servicio. Variable medida a través de un cuestionario que contiene 18 ítems con respuestas tipo Likert de cinco niveles que se hallan agrupadas en función a las dimensiones humana, técnico científico y del entorno.

La matriz operacional de ambas variables se muestra en el anexo 4.

### **2.3. Población y muestra**

La población de estudio lo conforman 64 docentes de la institución educativa Esther Festini de Ramos Ocampo ubicado en el distrito de Comas, Lima Metropolitana y que actualmente se hallan laborando bajo el servicio remoto debido a las medidas restrictivas por la pandemia.

La muestra de estudio lo constituyen todos los sujetos que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Por lo tanto, la muestra está conformada por 57 docentes (20 varones y 37 mujeres) de la institución educativa Esther Festini de Ramos Ocampo ubicado en el distrito de Comas.

Criterios de inclusión:

- Ser docente nombrado o contratado
- Varones y mujeres menores de 60 años
- Estado de salud conservado
- Acuerdo en participar del estudio
- Completaron los cuestionarios

Criterios de exclusión:

- No ser docente nombrado o contratado
- Varones y mujeres mayores de 60 años
- Estar en curso de alguna dolencia física
- Desacuerdo en participar del estudio
- No completa los cuestionarios

Dada la característica de la muestra, es posible indicar que el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, dado que la muestra se eligió bajo el criterio de inclusión y exclusión.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. A continuación, la ficha técnica de cada instrumento utilizado:

Tabla 1

*Ficha técnica del instrumento que mide gestión educativa*

Aspecto	Descripción
Nombre del instrumento:	Cuestionario de gestión educativa
Autor(a):	Johana Campos (2020)
Lugar de aplicación:	Institución educativa Esther Festini de Ramos Ocampo, Comas
Objetivo:	Evaluar la capacidad de gestión educativa de los directivos de la institución educativa.
Administrado a:	Docentes de la institución educativa Esther Festini de Ramos Ocampo
Tiempo	20 min aproximadamente
Estructura	20 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: Gestión institucional (6 ítems); Gestión pedagógica (6 ítems); Gestión administrativa (4 ítems); Gestión comunitaria (4 ítems).
Opciones de respuesta:	Likert 5 alternativas: Nunca (1), Pocas veces (2), A veces (3), Muchas veces (4), Siempre (5)

Tabla 2

*Ficha técnica del instrumento que mide satisfacción del servicio*

Aspecto	Descripción
Nombre del instrumento:	Cuestionario de satisfacción del servicio remoto
Autor(a):	Johana Campos (2020)
Lugar de aplicación:	Institución educativa Esther Festini de Ramos Ocampo, Comas
Objetivo:	Evaluar la satisfacción de los docentes con respecto al servicio remoto que se implementa desde la institución educativa para brindar servicio educativo a los estudiantes.
Administrado a:	Docentes de la institución educativa Esther Festini de Ramos Ocampo
Tiempo	18 min aproximadamente
Estructura	18 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: Dimensión humana (9 ítems); Dimensión técnica (6 ítems); Dimensión del entorno (3 ítems)
Opciones de respuesta:	Likert 5 alternativas: Nunca (1), Pocas veces (2), A veces (3), Muchas veces (4), Siempre (5).

### Validez

Validez es el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200).

Con este fin, los instrumentos se validaron en términos de su contenido utilizando el juicio de expertos, cuyos resultados se muestran en el anexo 3.

### **Confiabilidad**

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad es “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

La confiabilidad fue hallada calculando el Coeficiente Alfa de Cronbach dado que los ítems propuestos tienen más de dos opciones de respuesta. Los datos para este análisis fueron obtenidos con una prueba piloto de 20 sujetos con características análogas a la muestra.

Tabla 3.

*Coeficiente de fiabilidad de los instrumentos de evaluación*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario de gestión educativa	0.821	20
Cuestionario de satisfacción del servicio	0.854	18

Los coeficientes que resultaron fueron 0.821 y 0.854 respectivamente, lo cual quiere decir que los instrumentos valorados presentan alta confiabilidad.

### **2.5. Procedimiento**

Para realizar esta investigación se procedió de la siguiente forma:

- Se plantea el problema de investigación y se fundamenta teóricamente las variables identificadas. Con estos insumos se procede a elaborar los instrumentos de medición, para luego exponerlos a juicio de tres expertos para validar su contenido. Posteriormente se aplicó ambos instrumentos a un grupo piloto de 20 docentes para comprobar su confiabilidad.
- Se coordinó con los directivos de la institución educativa Esther Festini de Ramos Ocampo la autorización para realizar la investigación. Asimismo, se procedió a solicitar correos y números de contacto de los docentes activos que conforman el equipo.
- Se diseñó formulario con Google drive para cada instrumento de medición.
- Se contactó con cada docente a fin de explicar los objetivos de la investigación y recibir su consentimiento para remitir invitación vía correo para completar los cuestionarios.



- Las respuestas de los cuestionarios se cargan automáticamente en una base de datos Excel, el cual es descargado para su revisión.
- Los datos son importados a una base de datos del programa estadístico SPSSv23 para el análisis respectivo.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Los datos se analizaron utilizando el método estadístico. Para ello, se categorizan los puntajes directos según baremos dispuestos para cada instrumento y sobre esta data se elabora tablas de frecuencias y figura de barras para el análisis descriptivo.

Posteriormente, la distribución de los datos es evaluado con la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, dado que era necesario seleccionar una adecuada prueba estadística para la comprobación de las hipótesis. Los resultados indicaron que la distribución de datos no cumple el criterio de normalidad, razón por la cual se elige estadística no paramétrica para este propósito.

Finalmente se realiza la comprobación de hipótesis a través de la prueba rho de Spearman en vista que se trata de estudio con diseño correlacional y los datos son medidos a nivel ordinal.

Estos análisis son realizados con apoyo del software estadístico SPSS v23.

## **2.7. Aspectos éticos**

Los datos mostrados en la investigación se consiguieron midiendo a los sujetos de la muestra y su procesamiento se realizó de manera adecuada sin adulterar la información consignada puesto que su origen es el instrumento utilizado para medir las variables

Asimismo, se gestionó la autorización necesaria por parte de los directivos de la institución educativa que fue objeto del estudio; así como de los sujetos que conformaron la muestra.

También se mantuvo a los sujetos evaluados de manera anónima, respetando su decisión de no aceptar responder los cuestionarios y los resultados no se inutilizaron para fines distintos a las establecidas en el estudio.

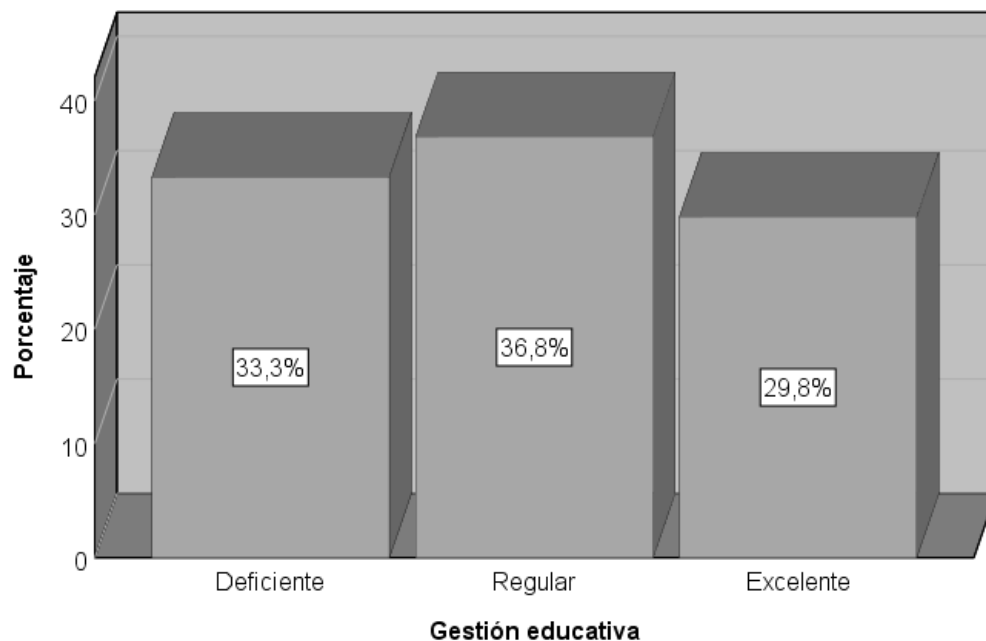
### III. Resultados

#### 3.1. Análisis descriptivo

Tabla 4

*Gestión educativa desde la percepción de los docentes*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	19	33,3
Regular	21	36,8
Excelente	17	29,8
Total	57	100,0



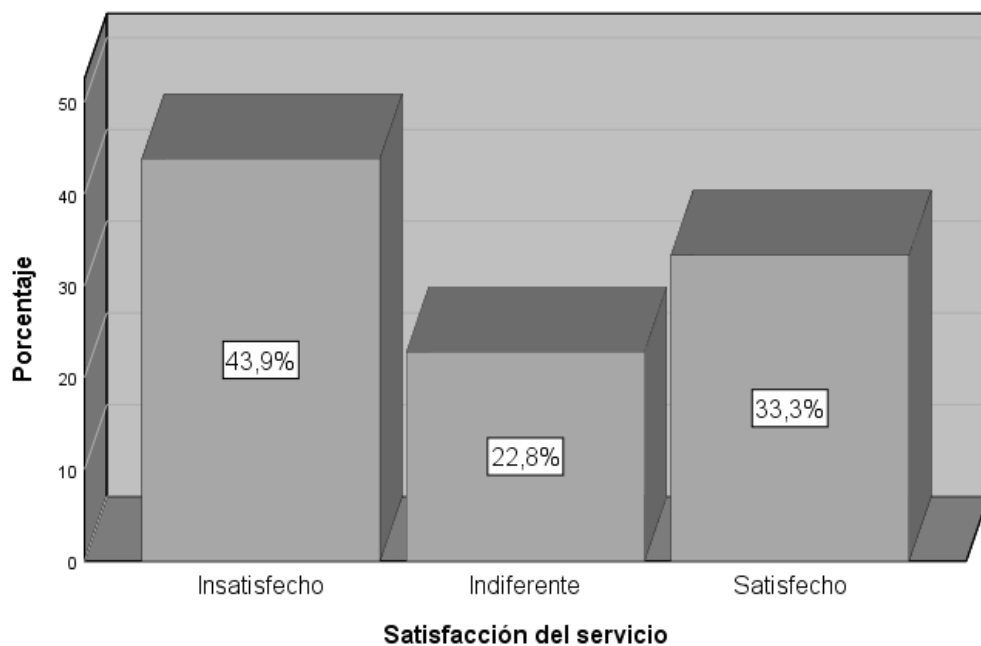
*Figura 1. Niveles de gestión educativa en la institución educativa evaluada*

En la tabla 4 y figura 1 se observan los niveles de gestión educativa percibida por los docentes de la institución educativa evaluada. Como muestran los resultados descriptivos, la mayoría de docentes indican que la gestión educativa se desarrolla en un nivel normal (36,8%) pero un 33,3% manifiesta que la gestión se lleva en un nivel deficiente y un 29,8% en un nivel excelente.

Tabla 5

*Satisfacción del servicio desde la percepción de los docentes*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	25	43,9
Regular	13	22,8
Excelente	19	33,3
Total	57	100,0



*Figura 6. Niveles de satisfacción del servicio en la institución educativa evaluada*

En la tabla 5 y figura 2 se observan los niveles de satisfacción del servicio percibida por los docentes de la institución educativa evaluada. Como se muestra, la mayoría de docentes indican sentirse insatisfechos por el servicio remoto durante el estado de emergencia (43,9%). En esa misma línea, el 33,3% manifiestan estar satisfecho y un 22,8% se muestran indiferentes con respecto al servicio remoto.

### 3.2. Prueba de hipótesis

Para seleccionar una prueba estadística adecuada para la comprobación de las hipótesis, se evalúa la distribución de los datos sometidos a contraste. Esto se realiza con la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov.

Tabla 6

*Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión educativa	,092	57	,200*
Dimensión humana	,152	57	,002
Dimensión técnico científico	,158	57	,001
Dimensión del entorno	,125	57	,027
Satisfacción del servicio	,125	57	,026

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 6 se tiene que la distribución de los datos de la variable gestión educativa tienen distribución normal ( $p > 0,05$ ). Sin embargo, la distribución de los datos de la variable satisfacción del servicio y sus dimensiones subyacentes no tienen distribución normal ( $p < 0,5$ ). Siendo que para utilizar estadística paramétrica se requiere que ambas distribuciones sometidas a contraste deben tener distribución normal, y que en este caso no se cumple tal condición, se decidió utilizar estadística no paramétrica. Como este caso se tiene un diseño correlacional, se opta por el coeficiente de correlación de Spearman.

## Comprobación de la hipótesis general

H0: Existe relación significativa entre gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.

H: No existe relación significativa entre gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.

Tabla 7

*Correlación entre las variables gestión educativa y satisfacción del servicio*

			Gestión educativa	Satisfacción del servicio
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coeficiente de correlación	1,000	,790**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Satisfacción del servicio	Coeficiente de correlación	,790**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

En la tabla 7 se presenta los resultados de la correlación a la que fueron expuestas las variables gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución evaluada. El resultado demuestra que existe correlación directa y significativa ( $\rho=0,790$ ;  $p<0,05$ ) entre las variables analizadas. Debido a esto, se rechazó la hipótesis nula, lo que quiere decir que existe relación significativa entre gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19.

## Comprobación de la hipótesis específica 1

H0: Existe relación significativa entre gestión educativa y la dimensión humana de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.

H: No existe relación significativa entre gestión educativa y la dimensión humana de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.

Tabla 8

*Correlación entre las variables gestión educativa y la dimensión humana de la satisfacción del servicio*

			Gestión educativa	Dimensión humana
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,806**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Dimensión humana	Coefficiente de correlación	,806**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

En la tabla 8 se presenta los resultados de la correlación a la que fueron expuestas las variables gestión educativa y la dimensión humana de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución evaluada. Los datos demuestran que existe correlación directa y significativa ( $\rho=0,806$ ;  $p<0,05$ ) entre las variables analizadas. Debido a esto, se rechazó la hipótesis nula, lo que quiere decir que existe relación significativa entre gestión educativa y la dimensión humana de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19.

## Comprobación de la hipótesis específica 2

- H0: Existe relación significativa entre gestión educativa y dimensión técnico-científico de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.
- H: No existe relación significativa entre gestión educativa y dimensión técnico-científico de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.

Tabla 9

*Correlación entre las variables gestión educativa y la dimensión técnico-científico de la satisfacción del servicio*

			Gestión educativa	Dimensión Técnico-científico
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coeficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Dimensión Técnico-científico	Coeficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

En la tabla 9 se presenta los resultados de la correlación a la que fueron expuestas las variables gestión educativa y la dimensión técnico-científico de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución evaluada. Los datos demuestran que existe correlación directa y significativa ( $\rho=0,769$ ;  $p<0,05$ ) entre las variables analizadas. Debido a esto, se rechazó la hipótesis nula, lo que quiere decir que existe relación significativa entre gestión educativa y la dimensión técnico-científico de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19.

### Comprobación de la hipótesis específica 3

- H0: Existe relación significativa entre gestión educativa y dimensión del entorno de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.
- H: No existe relación significativa entre gestión educativa y dimensión del entorno de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.

Tabla 10

*Correlación entre las variables gestión educativa y la dimensión del entorno de la satisfacción del servicio*

			Gestión educativa	Dimensión del entorno
Rho de Spearman	Gestión educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Dimensión del entorno	Coefficiente de correlación	,735**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

En la tabla 10 se presenta los resultados de la correlación a la que fueron expuestas las variables gestión educativa y la dimensión del entorno de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución evaluada. Los datos demuestran que existe correlación directa y significativa ( $\rho=0,735$ ;  $p<0,05$ ) entre las variables analizadas. Debido a esto, se rechazó la hipótesis nula, lo que quiere decir que existe relación significativa entre gestión educativa y la dimensión del entorno de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19.



#### **IV. Discusión**

Los resultados han reportado que existe relación significativa ( $\rho=0,790$ ;  $p<0,05$ ) entre gestión educativa y satisfacción del servicio remoto durante el estado de emergencia por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini de Ramos Ocampo, Comas-20. Esto significa que la gestión directiva que busca una calidad educativa centrada en los aprendizajes, el respeto a la diversidad y la participación corporativa (Minedu, 2011) está relacionada con mayores niveles de respuestas afectivas por parte del docente y que resultan tras su interacción con un servicio (Huiza, 2006). Estos resultados son similares a las reportadas en la investigación realizada por Quispe (2019), pues indicó que gestión educativa y satisfacción laboral son variables relacionadas. También Ramos (2017), determinó en su estudio la relación que hay liderazgo directivo y satisfacción docente. A ello, Faces y Herrera (2017), agregaron que el sistema administrativo y las condiciones laborales son las fuentes de mayor insatisfacción por la que se debiera prestar mayor cuidado pues la gestión educativa está relacionada al desempeño de los docentes (Chávez y Olivos, 2019).

Asimismo, se comprobó que existe relación significativa ( $\rho=0,806$ ;  $p<0,05$ ) entre gestión educativa y la dimensión humana de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini de Ramos Ocampo, Comas-2020. Es decir, una buena gestión educativa está relacionada a adecuados niveles de satisfacción del docente con respecto al aspecto interpersonal de la atención remota recibida; lo que implica satisfacción por el acceso total a la información; por el interés manifiesto hacia ellos, el trato amable, cálido y empático; así como, la actuación ética al brindar el servicio (Huiza, 2006). Es por ello que se debe cuidar que los docentes reciban calidad en la atención por parte del directivo pues de lo contrario se pueden generar estados de insatisfacción que afecte su desempeño; no tanto debido a la carga laboral sino a aspectos más socioemocionales que generan estados de estrés. Al respecto, Beltrán, Vargas y Sarmiento (2016), señalaron en su investigación que mayor agotamiento profesional menor satisfacción de los docentes.

Del mismo modo, se demostró que existe relación significativa ( $\rho=0,769$ ;  $p<0,05$ ) entre gestión educativa y la dimensión técnico-científico de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini de Ramos Ocampo, Comas-2020. De acuerdo a estos resultados es posible señalar que una buena gestión educativa está relacionada a adecuados niveles de satisfacción del docente con respecto a aspectos como la efectividad la eficacia y la eficiencia en el desarrollo de los procesos ofrecidos de manera

remota (Huiza, 2006). Los directivos deben gestionar la calidad con el horizonte definido hacia la mejora de los aprendizajes y para ello requieren docentes satisfechos que permitan ampliar su desempeño en términos de eficacia y eficiencia. Para ello, la gestión debe brindar seguridad laboral y atención diferenciada en los docentes del nivel secundario, pues como menciona el estudio de Muñoz, Gómez y Sánchez (2017), este grupo tiende a mostrar menos probabilidades de satisfacción que los de niveles inferiores. Por otro lado, el directivo debe centrar su atención en aspectos técnicos pedagógicos con los docentes, pues es la línea que conduce hacia la calidad educativa (Condor, 2019) y es necesidad de la mayoría de docentes.

También se demostró que existe relación significativa ( $\rho=0,735$ ;  $p<0,05$ ) entre gestión educativa y la dimensión del entorno de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini de Ramos Ocampo, Comas-2020. En otras palabras, una buena gestión educativa está relacionada a adecuados niveles de satisfacción del docente con respecto a la comodidad que implica la experiencia remota para gestionar los entornos de aprendizaje y los actores involucrados (Huiza, 2006). Si se toma en cuenta el clima laboral como característica del entorno, entonces se puede indicar que los resultados coinciden con lo evidenciado por Tinco (2016), que en su estudio demostró que las variables gestión educativa y clima laboral se hallan relacionados. Esto resulta relevante en el contexto del trabajo remoto pues el entorno se halla caracterizado por la calidad de las interacciones virtuales y no necesariamente presenciales donde se comparten espacios físicos.

La satisfacción en los docentes ha sido evaluada desde diferentes aristas de su ámbito de actuación. La satisfacción laboral es el aspecto más estudiado, dada su relevancia para generar mayor motivación y compromiso del profesional con su trabajo y la institución donde labora, lo que finalmente incide significativamente en el desempeño docente y la calidad educativa; sin embargo en esta tesis lo que se ha pretendido estudiar no es la satisfacción laboral del docente (que implica evaluar su trabajo y la experiencia vivenciada mientras se labora) sino la satisfacción por el servicio recibido, lo que implica observar calidad de servicio o atención. En ese sentido, el docente vendría a ser un usuario de los procesos de gestión educativa, por lo que la valoración subjetiva que realiza con respecto a este servicio es lo que configuraría la satisfacción.

Precisamente, uno de estos aspectos que estructuran estados de satisfacción son los factores de índole personal que subyacen a la atención del directivo hacia sus docentes, sobre

todo si este servicio se recibe de manera remota desde entornos virtuales. Un primer aspecto que valoran mucho los docentes es el trato que caracterizan las comunicaciones, pues al ser esta de manera impersonal se corre el riesgo de perder cordialidad y empatía, más aun en tiempos actuales donde las susceptibilidades se hallan muy arraigadas; seguidamente está el interés que muestra el directivo por el bienestar, salud o tranquilidad de sus docentes, lo cual se nota por las distintas alternativas que ofrece para resolver una situación problemática o decisiones asumidas para asegurar este estado de bienestar; también está el orden en las comunicaciones, las cuales debieran ser claras, coherentes y fluidas, no solo cuando el directivo requiera comunicar algo, sino también con solicita asistencia técnica o información. Finalmente se halla el tema de confidencialidad, privacidad y discreción con el que se llevan a cabo las comunicaciones, sean estas orales o escritas, la gestión del directivo debe guardar también estos aspectos.

Otro aspecto que desarrolla satisfacción en los docentes son los factores técnicos que caracterizan la gestión del directivo. Esto se observa sobre todo cuando recibe orientación técnico pedagógica dirigida a aspectos relacionados al proceso de enseñanza aprendizaje como es el caso del método, la didáctica, uso de recursos y la evaluación formativa; también el aspecto técnico genera satisfacción si es que el docente percibe que el directivo logra gestionar pertinente y oportunamente los recursos educativos a utilizar por los docentes durante sus clases no presenciales pues son consideradas como iniciativas para mejorar la virtualización de la enseñanza. También entra en juego aquí la relación tiempo eficacia, pues los docentes pueden estar más satisfechos si la asistencia técnica que reciben es de calidad y se ejecuta en el menor tiempo posible, a la par que es eficaz para solucionar el problema reportado.

Asimismo, se halla la gestión relacionada al factor entorno que genera satisfacción en el docente. Dado el contexto de aislamiento social, el factor entorno no se refiere al entorno físico, sino a las interacciones con los actores de la comunidad educativa, cabe decir con la comunidad y las familias para movilizar y promover la participación de los estudiantes en las clases no presenciales; así como sensibilizar a los padres a fin de que participen activamente en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Otro aspecto vinculado con el entorno es la gestión para proveer alguna plataforma en línea para implementar las clases virtuales de manera sencilla.

La satisfacción del docente puede ser considerado fundamental para hablar de calidad educativa, pues su estudio revela los niveles de eficacia al gestionar una institución

educativa. Una adecuada gestión educativa reduce los costos del servicio y retiene la mayor cantidad de estudiantes generando mayores beneficios para la comunidad educativa, siendo la satisfacción los que le corresponden docente. Debido a ello es importante que los directivos de las instituciones educativas deban generar estrategias que permitan conocer lo que el docente espera de ellos, más aún ahora que se labora bajo condiciones excepcionales debido a la pandemia por Covid-2019. Bajo esta mirada, y desde la perspectiva de los directivos, los docentes pasan a ser un consumidor del servicio educativo, por lo que también debiera participar en los procesos de gestión pues es partir del conocimiento de su demanda es que se estructuran sistemas o procedimientos de gestión idóneos que se hallan orientados hacia la mejora de la calidad educativa.

Los docentes buscan siempre un entorno laboral que les permita su crecimiento personal y profesional desde la vivencia de experiencias educativas únicas que lo conduzcan al éxito y el cumplimiento de estas expectativas es lo que los llevan a sentir satisfacción. Si se traspone esto al proceso de enseñanza-aprendizaje, se tiene que el docente enfrenta un gran desafío, la educación no presencial. Compromiso por la tarea existe, no obstante, requiere además que se gestione las condiciones requeridas para el desarrollo adecuado para la tarea, lo que operativamente se podría concretar en capacitación en el uso entornos virtuales de aprendizaje principalmente. Además, se requiere que se cuiden los niveles de interacción entre directivos y docentes, pues la virtualidad podría generar descuido en ese aspecto, dada que las comunicaciones no siempre se desarrollan de manera directa y sincrónica. Por otro lado, se halla el monitoreo, que desde el principio deben enfocarse al fortalecimiento de capacidades y mejorar de las condiciones de aprendizaje, en ningún momento estas debieran cruzar la línea de la supervisión vertical y menos aún instrumentalizarse como mecanismo de hostigamiento, sanción o exacerbación de conflictos.

Por otro lado, la satisfacción de los docentes ayuda a fomentar la confianza en sí mismos, y esa confianza en sí mismos ayuda a los estudiantes a desarrollar habilidades útiles y adquirir conocimientos. Es por ello que resulta importante conocer aquellos aspectos que condicionan un adecuado nivel de satisfacción del docente con respecto al servicio remoto, lo que implica conocer las expectativas y la percepción construida por el docente con respecto al servicio remoto gestionado por sus directivos. En estas condiciones, lo primero que podría tomarse en cuenta es la calidad de la interacción que se sostiene entre directivos y docentes, pues solivianta los estados emocionales diversos generados por la incertidumbre

y sentimientos de vulnerabilidad que al igual que todas las personas, sufren los docentes debido al Covid-19. Seguidamente se podría tomar en cuenta la plataforma elegida tanto para las comunicaciones como para las experiencias de aprendizaje; estas deben ser lo suficientemente robustas como para sostener todo el proceso de enseñanza-aprendizaje; de fácil acceso para todos pues su interfaz debe ser intuitiva y amigable para todos ellos y mejor aún si se elige aquella en la cual ya han existido experiencias previas. También, otro aspecto que se debe tomar en cuenta son los costos implicados para el docente el hecho de desarrollar su tarea de manera no presencial o remota; los directivos deben generar procedimientos que no demanden mayor esfuerzo y mayor gasto que los invertidos en una sesión presencial común, Si bien esto último, es difícil de controlar, la orientación debe apuntar siempre a este propósito, pues los esfuerzos serán percibidos por los docentes.

Adicionalmente, como se mencionó anteriormente, los resultados de la gestión educativa sobre la satisfacción docente se evidencian en mayor calidad educativa elevándose el nivel de prestigio de la institución educativa, lo que actualmente se halla en proceso de reconfiguración debido al cambio desde las clases presenciales a las no presenciales o remotas. Ello con miras a conservar o elevar los niveles de retención escolar, pues sin estudiantes no hay servicio educativo.

## V. Conclusiones

- Primera: Existe relación significativa ( $\rho=0,790$ ;  $p<0,05$ ) entre gestión educativa y satisfacción del servicio remoto durante el estado de emergencia por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020. Esto significa que a mejor gestión educativa mayor satisfacción por el servicio remoto ofrecido por los directivos hacia los docentes.
- Segunda: Existe relación significativa ( $\rho=0,806$ ;  $p<0,05$ ) entre gestión educativa y la dimensión humana de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020. Esto significa que a mejor gestión educativa mayor satisfacción por el aspecto interpersonal del servicio remoto ofrecido por los directivos hacia los docentes.
- Tercera: Existe relación significativa ( $\rho=0,769$ ;  $p<0,05$ ) entre gestión educativa y dimensión técnico-científico de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020. Esto significa que a mejor gestión educativa mayor satisfacción con respecto a la eficacia y eficiencia del servicio remoto ofrecido por los directivos hacia los docentes.
- Cuarta: Existe relación significativa ( $\rho=0,735$ ;  $p<0,05$ ) entre gestión educativa y dimensión del entorno de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020. Esto significa que a mejor gestión educativa mayor satisfacción con respecto a la comodidad que implica la experiencia remota para gestionar los entornos de aprendizaje.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera: Se sugiere a los directivos enfatizar su gestión en la calidad educativa centrada en los aprendizajes, el respeto a la diversidad y la participación, pues es lo que genera mayor satisfacción en los docentes, sobre todo si se agilizan los aspectos administrativos y las condiciones del trabajo no presencial desde un punto de vista innovador
- Segunda: Se sugiere a los directivos prestar atención a la calidad de interacciones con sus docentes cuando utilizan el servicio remoto, pues generan mayor satisfacción en ellos; lo cual finalmente redundará en un mejor desempeño durante las experiencias de aprendizaje y previenen el agotamiento emocional.
- Tercera: Se sugiere a los directivos organizar sus procesos de gestión remota en términos de eficacia y efectividad pues ello genera una mejor gestión de la calidad que enfatiza la mejora de los aprendizajes de los estudiantes y a la vez fortalece el desempeño de los docentes.
- Cuarta: Se sugiere a los directivos gestionar actividades que permitan a los docentes acceder con mayor seguridad a los entornos virtuales de aprendizaje y de esa manera cuenten con una herramienta efectiva que les permita interacciones de calidad con estudiantes y padres de familia durante los procesos de enseñanza-aprendizaje.

## VII. Referencias

- Abbasialiya, A. (2010). The Concept of Leadership. Retrieved 11. <http://expertscolumn.com/content/concept-leadership>.
- Andía, C., Pineda, A., Sottec, V., Santos, J., Molina, M. y Romero, Z. (2002). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital I Espinar. *SITUA*, 10(20), 3-11.
- Arbeláez, R. (2009). Eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación en línea. *Docencia Universitaria*, 10, 41-69.
- Bass, B. & Bass, R. (2008). *The Bass Handbook of Leadership: Theory, Research and Managerial Application*. New York: Simón & Schuster.
- Beltrán, Y., Vargas, S. y Sarmiento, L. (2016). El síndrome de agotamiento profesional (sap) y la satisfacción laboral en una muestra de docentes de instituciones públicas de educación básica en Colombia. En J. Castejón, (coord.). *Psicología y Educación: Presente y Futuro*. Alicante: ACIPE.
- Borman, G. & Dowling, N. (2008). Teacher attrition and retention: A meta-analytic and narrative review of the research. *Review of Educational Research*, 78, 367–409
- Botero, C. (2009). Cinco tendencias de la gestión educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 49(2), 1-11.
- Bush, T. (2010). *Theories of educational leadership and management* (4 ed.). Sage.
- Canton, V. (1997): *1+1+1 no es igual a tres*. México: Ed. Universidad Pedagógica Nacional.
- Capotescu, R. (2006). *Occupational stress. Theories, models, applications*. Iași: Lumen
- Chávez, M. y Olivos, M. (2019). *Gestión educativa y desempeño docente, en la institución educativa “Modelo” Trujillo, 2018* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Chirinos, N. & Padrón, E. (2010). La eficiencia docente en la práctica educativa. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 481-492.
- Condor, M. (2019). *Gestión pedagógica y calidad educativa en la Institución Educativa 3063 Patricia Natividad Sánchez de Independencia* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú.



- Crosby, P. (1989). *La organización permanentemente exitosa*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Donabedian A. (1995). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. En Calidad de Atención a la Salud. *Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud*, 2(3), 8-9.
- Escribano, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Revista Educación*, 42(2). <https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.27033>.
- Faces, M. y Herrera, S. (2017). La gestión directiva y su incidencia en la satisfacción laboral. *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 4(7). <http://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/download/671/783>
- Ghasemy, M. & Hussin, S. (2014). *Theories of educational management and leadership: A review*. University of Malaya.
- Giese, J. y Cote, J. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 1(1), 1-22.
- Guarino, C., Santibañez, L. & Daley, G. (2006). Teacher recruitment and retention: A review of the recent empirical literature. *Review of Educational Research*, 76, 173–208.
- Gunter, H. (2004). Labels and labelling in the field of educational leadership. *Discourse: studies in the cultural politics of education*, 25(1), 21-41. <https://doi.org/10.1080/0159630042000178464>.
- Hernández, C., Cerón, L. y Pérez, M. (2017). *Las dimensiones de la evaluación docente en las prácticas de enseñanza de un maestro idóneo y no idóneo*. <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/2855.pdf>.
- Huerta, A. (2017). El sentido de pertenencia y la identidad como determinante de la conducta, una perspectiva desde el pensamiento complejo. *Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 9(16). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5216/521654339005/html/index.html>.

- Huiza, G. (2006). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Ingersoll, R. & May, H. (2012). The magnitude, destinations, and determinants of mathematics and science teacher turnover. *Educational Evaluation & Policy Analysis*, 34, 435–464.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2007). *Organization Behaviour and Management*. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Izaguirre, M., Reátegui, L. y Mori, H. (2014). *Percepciones del cliente a cerca del servicio de salud*. En Izaguirre, M., Reátegui, L. y Mori, H. *Calidad y marketing de los servicios de salud* (119-126). Lima: Asociación Gráfica Educativa.
- Jiménez, I. (2008). Análisis de los cinco desafíos en el ejercicio de la administración educativa. *Revista electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 8(1), 1-15. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/download/9307/17769/>.
- Juran, J. (1995). *A History of Managing for Quality*. Milwaukee: ASQ Quality Press.
- Lamb, L. & McKee, K. B. (2004). *Applied Public Relations: Cases in Stakeholder Management*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates. Routledge.
- Leal, A., Román, M., Alfaro, A. y Rodríguez, L. (2004). *El factor humano en las relaciones laborales. Manual de dirección y gestión*. Madrid: Pirámide.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En: Dunnette, M. (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago: Rand Mc. Nally.
- Manco Mundial (2020). *COVID-19 y Educación: Algunos desafíos y oportunidades*. <https://blogs.worldbank.org/es/education/educational-challenges-and-opportunities-covid-19-pandemic>.
- Martínez-Tur, V., Peiró, J. y Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Síntesis.
- Mathis, L. R., Nica, C. & Rusu, C. (1997). *Human Resources Management*. București: EDP.
- Minedu (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Lima: Minedu.

- Minedu (2020). *Magnitudes de educación en el Perú*.  
[http://escale.minedu.gob.pe/magnitudes-portlet/reporte/cuadro?anio=27&cuadro=485&forma=U&dpto=&dre=&tipo\\_ambito=ambito-ubigeo](http://escale.minedu.gob.pe/magnitudes-portlet/reporte/cuadro?anio=27&cuadro=485&forma=U&dpto=&dre=&tipo_ambito=ambito-ubigeo)
- Ministerio de Educación (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Lima: Minedu.
- Ministerio de Educación (2020). *Resolución Viceministerial N° 088-2020-MINEDU*. Lima: Minedu.
- Muchinsky, P. (2004). *Psicología aplicada al trabajo*. Madrid: Paraninfo. Thomson Learning.
- Muñoz, T., Gómez, A. y Sánchez, B. (2017). Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria. *Gestión de la Educación*, 7(1), 161-177.
- Nagar, K. (2012). Organizational commitment and job satisfaction among teacher during times of burnout. Vikalpa: *The Journal for Decision Makers*, 37(2), 43–60.
- Peiró, J. M. & Prieto, F. (2002). *Tratado de psicología del trabajo, volumen II. Aspectos psicosociales del trabajo*. Madrid: Síntesis Psicológica.
- Pérez, J. (2010). *Administración y Gestión Educativa desde la perspectiva de las Prácticas de Liderazgo y el ejercicio de los Derechos Humanos en la Escuela Normal Mixta “Pedro Nufio”* (Tesis de maestría). Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Tucigalpa, Guatemala.
- Perrachione, B., Rosser, V. & Petersen, G. (2008). Why do they stay? Elementary teachers’ perceptions of job satisfaction and retention. *Professional Educator*, 32(2), 25–41.
- Popescu-Neveanu, P. (1978). *Dictionary of Psychology*. București: Albatros.
- Quispe, E. (2019). *Gestión educativa y la satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de Chilca – Huancayo, Región Junín, 2018* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú.
- Ramos, M. (2017). *El liderazgo de los directivos y su relación con la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa Mercedes Cabello de Carbonera del Distrito de Ilo, Moquegua-2017* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa.

- Rojas, J. (2006). *Gestión educativa en la sociedad del conocimiento*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Sapre, P. (2002). Realizing the potential of education management in India. *Educational Management Administration & Leadership*, 30(1), 101-108. doi: <https://doi.org/10.1177/0263211X020301001>.
- Schultz, D. P. (1982). *Psychology and industry today*. New York: Macmillan.
- Seclén, J. y Darras, C. (2005). Peruvian health services users' satisfaction: Socio-demographic factors and accessibility: Peru 2000. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(2), 127-141.
- Spilt, J., Koomen, H. & Thijs, J. (2011). Teacher wellbeing: The importance of teacher student relationships. *Educational Psychology Review*, 2, 457–477
- Tinco, S. (2016). *Gestión educativa y su influencia con el clima laboral de los Docentes de las Instituciones Educativas del Nivel Primario de la Provincia de Islay – 2015* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú.
- Unesco (2018). *La calidad de la educación es insuficiente para lograr la Educación para Todos en 2015*. [http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL\\_ID=23451&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=23451&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)
- Unesco (2020). *Coalición Mundial para la Educación COVID-19*. <https://es.unesco.org/covid19/globaleducationcoalition>.
- Vanhamme, J., & Snelders, D. (2001). The role of surprise in satisfaction judgments. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 14, 27-45.
- Vegas, M. (2020). *Una educación remota y en aislamiento social es una experiencia inédita en el Perú y el mundo*. Instituto de Democracia y Derechos Humanos PUCP. <https://idehpucp.pucp.edu.pe/entrevistas/martin-vegas-una-educacion-remota-y-en-aislamiento-social-es-una-experiencia-inedita-en-el-peru-y-el-mundo/>.
- Veldman, I., van Tartwijk, J., Brekelmans, M., & Wubbels, T. (2013). Job satisfaction and teacher-student relationships across the teaching career. Four case studies. *Teaching and Teacher Education*, 32, 55–65

## VIII. Anexos

### Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión educativa y satisfacción del servicio remoto durante el estado de emergencia por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020					
AUTOR: Br. Johana Campos Camacho					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable 1: Gestión educativa (Minedu, 2011)</b>		
¿Qué relación existe entre gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020?	Determinar la relación que existe entre gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.	Existe relación significativa entre gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
			Gestión institucional	- Uso de tiempos y espacios - Canales de comunicación formal - Comisiones de trabajo - Acuerdos y compromisos - Reglamento interno	1 – 6
			Gestión pedagógica	- Orientación educativa - Enfoque de evaluación - Actualización docente - Estilo de enseñanza - Relación con estudiantes - Estrategias didácticas - Planificación	7 – 12
			Gestión administrativa	- Presupuesto económico - Gestión de la jornada - Administración de los recursos materiales - Relación con instancias superiores.	13 – 16
			Gestión comunitaria	- Relación con los padres de familia - Proyección social - Alianzas estratégicas	17 – 20
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2: Satisfacción del servicio (Huiza, 2006)</b>		
¿Qué relación existe entre gestión educativa y la dimensión humana de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020?	Determinar la relación que existe entre gestión educativa y la dimensión humana de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.	Existe relación significativa entre gestión educativa y la dimensión humana de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.	Deficiente [20 – 46] Regular [47 – 73] Excelente [[74 – 100]		
¿Qué relación existe entre gestión educativa y la dimensión técnico-científica de la satisfacción del servicio por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020?	Determinar la relación que existe entre gestión educativa y la dimensión técnico-científica de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.	Existe relación significativa entre gestión educativa y la dimensión técnico-científica de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.			

¿Qué relación existe entre gestión educativa entre gestión educativa y dimensión del entorno de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020?	Esther Festini, Comas-2020.  Determinar la relación que existe entre gestión educativa y dimensión del entorno de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.	Esther Festini, Comas-2020.  Existe relación significativa entre gestión educativa y dimensión del entorno de la satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa Esther Festini, Comas-2020.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Dimensión humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato cordial amable.</li> <li>- Pulcritud en la presentación.</li> <li>- Respeto al orden para atender a los docentes.</li> <li>- Interés manifestó en la persona y su problema.</li> <li>- Respeto a la vida privada del docente.</li> <li>- Información completa, oportuna y entendida por el docente</li> <li>- Provisión de descanso médico.</li> <li>- Discreción los informes.</li> <li>- Asistencia pedagógica oportuna para el docente.</li> </ul>	1 – 9	Insatisfecho [18 – 41] Indiferente [42 – 66] Satisfecho [67 – 90]
			Dimensión técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación recibida durante el proceso de monitoreo.</li> <li>- Evaluación del proceso de virtualización.</li> <li>- Solución a los problemas pedagógicos.</li> <li>- Provisión de recursos.</li> <li>- Orientación sobre el uso de recursos.</li> <li>- Duración de atención.</li> </ul>	10 – 15	
			Dimensión del entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación de la comunidad</li> <li>- Participación de la familia</li> <li>- Gestión del entorno de aprendizaje</li> </ul>	16 – 18	

## Anexo 2. Matriz operacional

### Operacionalización de la variable gestión educativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de tiempos y espacios</li> <li>- Canales de comunicación formal</li> <li>- Comisiones de trabajo</li> <li>- Acuerdos y compromisos</li> <li>- Reglamento interno</li> <li>- Tutoría</li> </ul>	1 – 6	Escala ordinal	
Gestión pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfoque de evaluación</li> <li>- Actualización docente</li> <li>- Estilo de enseñanza</li> <li>- Relación con estudiantes</li> <li>- Estrategias didácticas</li> <li>- Planificación</li> <li>- Presupuesto económico</li> <li>- Gestión de la jornada</li> </ul>	7 – 12	1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Muchas veces 5. Siempre	Deficiente [20 – 46] Regular [47 – 73] Excelente [[74 – 100]
Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración de los recursos materiales</li> <li>- Relación con instancias superiores</li> </ul>	13 – 16		
Gestión comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación con los padres de familia</li> <li>- Proyección social</li> <li>- Alianzas estrategias</li> </ul>	17 – 20		

## Operacionalización de la variable satisfacción del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
Dimensión humana	- Trato cordial amable.	1 – 9	1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Muchas veces 5. Siempre	Insatisfecho: 18 – 41 Indiferente: 42 – 66 Satisfecho: 67 – 90
	- Pulcritud en la presentación.			
	- Respeto al orden para atender a los docentes.			
	- Interés manifestó en la persona y su problema.			
	- Respeto a la vida privada del docente.			
	- Información completa, oportuna y entendida por el docente			
	- Provisión de descanso médico.			
	- Discreción los informes.			
Dimensión técnico científico	- Asistencia pedagógica oportuna para el docente.	10 – 15	1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Muchas veces 5. Siempre	Insatisfecho: 18 – 41 Indiferente: 42 – 66 Satisfecho: 67 – 90
	- Orientación recibida durante el proceso de monitoreo.			
	- Evaluación del proceso de virtualización.			
	- Solución a los problemas pedagógicos.			
	- Provisión de recursos.			
Dimensión del entorno	- Orientación sobre el uso de recursos.	16 – 18	1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Muchas veces 5. Siempre	Insatisfecho: 18 – 41 Indiferente: 42 – 66 Satisfecho: 67 – 90
	- Duración de atención.			
	- Participación de la comunidad			
	- Participación de la familia			
	- Gestión del entorno de aprendizaje			



### Anexo 3. Instrumentos

#### Cuestionario de gestión educativa

##### Instrucciones

A continuación, encontrarás afirmaciones sobre aspectos relacionados a la gestión educativa de su lugar de trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor punto de vista. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

	<b>DIMENSIÓN 1. GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	1	2	3	4	5
<b>1</b>	Los tiempos que se asignan para la ejecución de las actividades son proporcionales a su nivel de complejidad					
<b>2</b>	Se hace uso eficaz de los espacios disponibles de la institución educativa					
<b>3</b>	Se han establecido canales de comunicación formal entre directivos, docentes y padres de familia					
<b>4</b>	Las comisiones de trabajo actúan con suficiencia para cumplir con la tarea asignada					
<b>5</b>	Los actores educativos se desempeñan en función a los acuerdos y compromisos establecidos					
<b>6</b>	Se respeta lo estipulado en el reglamento interno					
	<b>DIMENSIÓN 2. GESTIÓN PEDAGÓGICA</b>					
<b>7</b>	Los docentes desarrollan la tutoría de manera efectiva					
<b>8</b>	Los docentes evalúan según el enfoque de competencias					
<b>9</b>	El estilo de enseñanza del docente motiva el aprendizaje					
<b>10</b>	Los docentes generan vínculos afectivos con sus estudiantes					
<b>11</b>	Los docentes manejan diversas estrategias didácticas					
<b>12</b>	La planificación de unidades y sesiones se realiza adecuadamente					
	<b>DIMENSIÓN 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
<b>13</b>	Existe buena gestión de los recursos propios					

14	Existe una eficaz gestión de la jornada de trabajo de docentes y administrativos					
15	Los recursos materiales se gestionan de tal manera que todos los docentes tienen acceso a ello.					
16	Los directivos tienen relación formal y directa con la UGEL o el MINEDU					
	<b>DIMENSIÓN 4. GESTIÓN COMUNITARIA</b>					
17	Docentes y directivos tienen buenas relaciones con los padres de familia					
18	La institución educativa realiza actividades para involucrar a la comunidad educativa en los procesos de aprendizaje					
19	La institución educativa realiza actividades para contribuir al desarrollo de la comunidad					
20	La institución ha establecido alianzas estratégicas con otras instituciones públicas o privadas					

#### Baremo

	Deficiente	Regular	Excelente
Gestión institucional	6 – 13	14 – 22	23 – 30
Gestión pedagógica	6 – 13	14 – 22	23 – 30
Gestión administrativa	4 – 8	9 – 15	16 – 20
Gestión comunitaria	4 – 8	9 – 15	16 – 20
Gestión educativa	20 – 46	47 – 73	74 – 100

### Cuestionario de satisfacción del servicio remoto

A continuación, encontrará algunas ideas sobre satisfacción del servicio remoto impulsado por los directivos de la IE. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Muy insatisfecho
2. Algo insatisfecho
3. Indiferente
4. Algo satisfecho
5. Muy satisfecho

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

<b>DIMENSIÓN 1: DIMENSIÓN HUMANA</b>		1	2	3	4	5
	<b>¿Qué tan satisfecho me siento?</b>					
<b>1</b>	Con el trato de los directivos durante las comunicaciones					
<b>2</b>	Con el orden y limpieza que muestran los directivos durante las comunicaciones virtuales					
<b>3</b>	Con la organización y orden que los directivos muestran para atender a los docentes que solicitan asistencia o información					
<b>4</b>	Con el interés que los directivos muestran cuando usted le consulta sobre algún problema					
<b>5</b>	Con el respeto a su privacidad que los directivos muestran al momento de atenderlos					
<b>6</b>	Con la forma en que los directivos dan las indicaciones pues se hacen entender.					
<b>7</b>	Con la forma de gestionar un descanso médico en caso de requerirlo					
<b>8</b>	Con la discreción que muestran los directivos al momento de revisar los informes que usted presenta					
<b>9</b>	Con la asistencia técnica que recibe por parte de los directivos					
	<b>DIMENSIÓN 2: DIMENSIÓN TÉCNICA</b>					
	<b>¿Qué tan satisfecho me siento?</b>					
<b>10</b>	Con la orientación que recibe por parte de los directivos durante el proceso de monitoreo					

11	Con los procesos de evaluación que realizan los directivos para mejorar la virtualización de las clases					
12	Con la asistencia recibida por los directivos pues le solucionan el problema reportado					
13	Con recursos educativos disponible para ser usados durante las clases no presenciales					
14	Con la orientación que recibe por parte de los directivos sobre el uso de los recursos pedagógicos disponibles					
15	Con el tiempo que dedican los directivos para atenderle					
	<b>DIMENSIÓN 3: DIMENSIÓN DEL ENTORNO</b> <b>¿Qué tan satisfecho me siento?</b>					
16	Con la gestión de los directivos para movilizar a la comunidad y promover la participación de los estudiantes en las clases no presenciales					
17	Con la gestión de los directivos para sensibilizar a los padres a fin de que participen activamente en los procesos de enseñanza-aprendizaje					
18	Con la gestión de los directivos para proveer alguna plataforma en línea para implementar las clases virtuales					

#### Baremo

	Deficiente	Regular	Excelente
Dimensión humana	9 – 20	21 – 33	34 – 45
Dimensión técnica	6 – 13	14 – 22	23 – 30
Dimensión del entorno	3 – 6	7 – 11	12 – 15
Satisfacción del servicio	18 – 41	42 – 66	67 – 90

## Anexo 4. Certificados de validación



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1. GESTIÓN INSTITUCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los tiempos que se asignan para la ejecución de las actividades son proporcionales a su nivel de complejidad	✓		✓		✓		
2	Se hace uso eficaz de los recursos disponibles de la institución educativa	✓		✓		✓		
3	Se han establecido canales de comunicación formal entre directivos, docentes y padres de familia	✓		✓		✓		
4	Las comisiones de trabajo actúan con suficiencia para cumplir con la tarea asignada	✓		✓		✓		
5	Los actores educativos se desempeñan en función a los acuerdos y compromisos establecidos	✓		✓		✓		
6	Se respeta lo estipulado en el reglamento interno	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. GESTIÓN PEDAGÓGICA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los docentes desarrollan la tutoría de manera efectiva	✓		✓		✓		
8	Los docentes evalúan según el enfoque de competencias	✓		✓		✓		
9	El estilo de enseñanza del docente motiva el aprendizaje	✓		✓		✓		
10	Los docentes generan vínculos afectivos con sus estudiantes	✓		✓		✓		
11	Los docentes manejan diversas estrategias didácticas	✓		✓		✓		
12	La planificación de unidades y sesiones se realiza adecuadamente	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe buena gestión de los recursos propios	✓		✓		✓		
14	Existe una eficaz gestión de la jornada de trabajo de docentes y administrativos	✓		✓		✓		
15	Los recursos materiales se gestionan de tal manera que todos los docentes tienen acceso a ello.	✓		✓		✓		
16	Los directivos tienen relación formal y directa con la UGEL o el MINEDU	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4. GESTIÓN COMUNITARIA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Docentes y directivos tienen buenas relaciones con los padres de familia	✓		✓		✓		
18	La institución educativa realiza actividades para involucrar a la comunidad educativa en los procesos de aprendizaje	✓		✓		✓		
19	La institución educativa realiza actividades para contribuir al desarrollo de la comunidad	✓		✓		✓		
20	La institución ha establecido alianzas estratégicas con otras instituciones públicas o privadas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒]      Aplicable después de corregir [ ☐ ]      No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: OBREGÓN DEL CARPIO LILIANA ROSA      DNI: 25689927

Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de Julio del 2020  
Liliana Rosa Obregón Del C  
Liliana Obregón Del Carpio  
DOCTORA EN EDUCACIÓN

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO**

CERTIFICADO DE VALORES DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DIMENSIÓN HUMANA</b>								
1	Con el trato de los directivos durante las comunicaciones	✓		✓		✓		
2	Con el orden y limpieza que muestran los directivos durante las comunicaciones virtuales	✓		✓		✓		
3	Con la organización y orden que los directivos muestran para atender a los docentes que solicitan asistencia o información	✓		✓		✓		
4	Con el interés que los directivos muestran cuando usted le consulta sobre algún problema	✓		✓		✓		
5	Con el respeto a su privacidad que los directivos muestran al momento de atenderlos	✓		✓		✓		
6	Con la forma en que los directivos dan las indicaciones pues se hacen entender.	✓		✓		✓		
7	Con la forma de gestionar un descanso médico en caso de requerirlo	✓		✓		✓		
8	Con la discreción que muestran los directivos al momento de revisar los informes que usted presenta	✓		✓		✓		
9	Con la asistencia técnica que recibe por parte de los directivos	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: DIMENSIÓN TÉCNICA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Con la orientación que recibe por parte de los directivos durante el proceso de monitoreo	✓		✓		✓		
11	Con los procesos de evaluación que realizan los directivos para mejorar la virtualización de las clases	✓		✓		✓		
12	Con la asistencia recibida por los directivos pues le solucionan el problema reportado	✓		✓		✓		
13	Con recursos educativos disponible para ser usados durante las clases no presenciales	✓		✓		✓		
14	Con la orientación que recibe por parte de los directivos sobre el uso de los recursos pedagógicos disponibles	✓		✓		✓		
15	Con el tiempo que dedican los directivos para atenderle	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: DIMENSIÓN DEL ENTORNO</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Con la gestión de los directivos para movilizar a la comunidad y promover la participación de los estudiantes en las clases no presenciales	✓		✓		✓		
17	Con la gestión de los directivos para sensibilizar a los padres a fin de que participen activamente en los procesos de enseñanza-aprendizaje	✓		✓		✓		
18	Con la gestión de los directivos para proveer alguna plataforma en línea para implementar las clases virtuales	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: OBREGÓN DEL CAPIO LILIANA ROSA    DNI: 25689927

Especialidad del validador: DOCTORA EN EDUCACIÓN

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de Julio del 2020  
Liliana Rosa Obregón Del C  
Liliana Obregón Del Capiro  
DOCTORA EN EDUCACIÓN

Firma del Experto Informante.



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1. GESTIÓN INSTITUCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los tiempos que se asignan para la ejecución de las actividades son proporcionales a su nivel de complejidad	✓		✓		✓		
2	Se hace uso eficaz de los recursos disponibles de la institución educativa	✓		✓		✓		
3	Se han establecido canales de comunicación formal entre directivos, docentes y padres de familia	✓		✓		✓		
4	Las comisiones de trabajo actúan con suficiencia para cumplir con la tarea asignada	✓		✓		✓		
5	Los actores educativos se desempeñan en función a los acuerdos y compromisos establecidos	✓		✓		✓		
6	Se respeta lo estipulado en el reglamento interno	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. GESTIÓN PEDAGÓGICA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los docentes desarrollan la tutoría de manera efectiva	✓		✓		✓		
8	Los docentes evalúan según el enfoque de competencias	✓		✓		✓		
9	El estilo de enseñanza del docente motiva el aprendizaje	✓		✓		✓		
10	Los docentes generan vínculos afectivos con sus estudiantes	✓		✓		✓		
11	Los docentes manejan diversas estrategias didácticas	✓		✓		✓		
12	La planificación de unidades y sesiones se realiza adecuadamente	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. GESTIÓN ASMINISTRATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe buena gestión de los recursos propios	✓		✓		✓		
14	Existe una eficaz gestión de la jornada de trabajo de docentes y administrativos	✓		✓		✓		
15	Los recursos materiales se gestionan de tal manera que todos los docentes tienen acceso a ello.	✓		✓		✓		
16	Los directivos tienen relación formal y directa con la UGEL o el MINEDU	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4. GESTIÓN COMUNITARIA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Docentes y directivos tienen buenas relaciones con los padres de familia	✓		✓		✓		
18	La institución educativa realiza actividades para involucrar a la comunidad educativa en los procesos de aprendizaje	✓		✓		✓		
19	La institución educativa realiza actividades para contribuir al desarrollo de la comunidad	✓		✓		✓		
20	La institución ha establecido alianzas estratégicas con otras instituciones públicas o privadas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒      Aplicable después de corregir ☐      No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Jenny Alida Mora Acuña DNI: 07617989

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Jenny Alida Mora Acuña  
Mag. Administración de la Educación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL SERVIDOR								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DIMENSIÓN HUMANA</b>								
1	Con el trato de los directivos durante las comunicaciones	✓		✓		✓		
2	Con el orden y limpieza que muestran los directivos durante las comunicaciones virtuales	✓		✓		✓		
3	Con la organización y orden que los directivos muestran para atender a los docentes que solicitan asistencia o información	✓		✓		✓		
4	Con el interés que los directivos muestran cuando usted le consulta sobre algún problema	✓		✓		✓		
5	Con el respeto a su privacidad que los directivos muestran al momento de atenderlos	✓		✓		✓		
6	Con la forma en que los directivos dan las indicaciones pues se hacen entender.	✓		✓		✓		
7	Con la forma de gestionar un descanso médico en caso de requerirlo	✓		✓		✓		
8	Con la discreción que muestran los directivos al momento de revisar los informes que usted presenta	✓		✓		✓		
9	Con la asistencia técnica que recibe por parte de los directivos	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: DIMENSIÓN TÉCNICA</b>								
10	Con la orientación que recibe por parte de los directivos durante el proceso de monitoreo	✓		✓		✓		
11	Con los procesos de evaluación que realizan los directivos para mejorar la virtualización de las clases	✓		✓		✓		
12	Con la asistencia recibida por los directivos pues le solucionan el problema reportado	✓		✓		✓		
13	Con recursos educativos disponible para ser usados durante las clases no presenciales	✓		✓		✓		
14	Con la orientación que recibe por parte de los directivos sobre el uso de los recursos pedagógicos disponibles	✓		✓		✓		
15	Con el tiempo que dedican los directivos para atenderle	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: DIMENSIÓN DEL ENTORNO</b>								
16	Con la gestión de los directivos para movilizar a la comunidad y promover la participación de los estudiantes en las clases no presenciales	✓		✓		✓		
17	Con la gestión de los directivos para sensibilizar a los padres a fin de que participen activamente en los procesos de enseñanza-aprendizaje	✓		✓		✓		
18	Con la gestión de los directivos para proveer alguna plataforma en línea para implementar las clases virtuales	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒      Aplicable después de corregir ☐      No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Jenny Alida Mora Acuña DNI: 07617989

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Jenny Alida Mora Acuña  
Mag. Administración de la Educación

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1. GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los tiempos que se asignan para la ejecución de las actividades son proporcionales a su nivel de complejidad	✓		✓		✓		
2	Se hace uso eficaz de los recursos disponibles de la institución educativa	✓		✓		✓		
3	Se han establecido canales de comunicación formal entre directivos, docentes y padres de familia	✓		✓		✓		
4	Las comisiones de trabajo actúan con suficiencia para cumplir con la tarea asignada	✓		✓		✓		
5	Los actores educativos se desempeñan en función a los acuerdos y compromisos establecidos	✓		✓		✓		
6	Se respeta lo estipulado en el reglamento interno	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2. GESTIÓN PEDAGÓGICA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los docentes desarrollan la tutoría de manera efectiva	✓		✓		✓		
8	Los docentes evalúan según el enfoque de competencias	✓		✓		✓		
9	El estilo de enseñanza del docente motiva el aprendizaje	✓		✓		✓		
10	Los docentes generan vínculos afectivos con sus estudiantes	✓		✓		✓		
11	Los docentes manejan diversas estrategias didácticas	✓		✓		✓		
12	La planificación de unidades y sesiones se realiza adecuadamente	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe buena gestión de los recursos propios	✓		✓		✓		
14	Existe una eficaz gestión de la jornada de trabajo de docentes y administrativos	✓		✓		✓		
15	Los recursos materiales se gestionan de tal manera que todos los docentes tienen acceso a ello.	✓		✓		✓		
16	Los directivos tienen relación formal y directa con la UGEL o el MINEDU	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4. GESTIÓN COMUNITARIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Docentes y directivos tienen buenas relaciones con los padres de familia	✓		✓		✓		
18	La institución educativa realiza actividades para involucrar a la comunidad educativa en los procesos de aprendizaje	✓		✓		✓		
19	La institución educativa realiza actividades para contribuir al desarrollo de la comunidad	✓		✓		✓		
20	La institución ha establecido alianzas estratégicas con otras instituciones públicas o privadas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ si hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....Angeles Sánchez, Flor Regina..... DNI: 25787292

Especialidad del validador:... Mag. ~~con~~ con mención en Psicología Educativa.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de julio del 2020



Firma del Experto Informante.  
Mag. Flor Angeles S.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DIMENSIÓN HUMANA</b>								
1	Con el trato de los directivos durante las comunicaciones	✓		✓		✓		
2	Con el orden y limpieza que muestran los directivos durante las comunicaciones virtuales	✓		✓		✓		
3	Con la organización y orden que los directivos muestran para atender a los docentes que solicitan asistencia o información	✓		✓		✓		
4	Con el interés que los directivos muestran cuando usted le consulta sobre algún problema	✓		✓		✓		
5	Con el respeto a su privacidad que los directivos muestran al momento de atenderlos	✓		✓		✓		
6	Con la forma en que los directivos dan las indicaciones pues se hacen entender.	✓		✓		✓		
7	Con la forma de gestionar un descanso médico en caso de requerirlo	✓		✓		✓		
8	Con la discreción que muestran los directivos al momento de revisar los informes que usted presenta	✓		✓		✓		
9	Con la asistencia técnica que recibe por parte de los directivos	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: DIMENSIÓN TÉCNICA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Con la orientación que recibe por parte de los directivos durante el proceso de monitoreo	✓		✓		✓		
11	Con los procesos de evaluación que realizan los directivos para mejorar la virtualización de las clases	✓		✓		✓		
12	Con la asistencia recibida por los directivos pues le solucionan el problema reportado	✓		✓		✓		
13	Con recursos educativos disponible para ser usados durante las clases no presenciales	✓		✓		✓		
14	Con la orientación que recibe por parte de los directivos sobre el uso de los recursos pedagógicos disponibles	✓		✓		✓		
15	Con el tiempo que dedican los directivos para atenderle	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: DIMENSIÓN DEL ENTORNO</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Con la gestión de los directivos para movilizar a la comunidad y promover la participación de los estudiantes en las clases no presenciales	✓		✓		✓		
17	Con la gestión de los directivos para sensibilizar a los padres a fin de que participen activamente en los procesos de enseñanza-aprendizaje	✓		✓		✓		
18	Con la gestión de los directivos para proveer alguna plataforma en línea para implementar las clases virtuales	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ si hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: .....Angeles Sánchez, Flor Regina..... DNI: 25787292

Especialidad del validador:.... Mag. Con mención en Psicología Educativa.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de julio del 2020



Firma del Experto Informante.  
Mag. Flor Angeles S.



### Anexo 5. Base de datos

	Gestión institucional	Gestión pedagógica	Gestión administrativa	Gestión comunitaria	Gestión educativa	Dimensión humana	Dimensión técnico científico	Dimensión del entorno	Satisfacción del servicio
1	26	27	20	16	89	10	7	3	20
2	19	25	8	17	69	32	15	11	58
3	18	22	13	10	63	28	19	8	55
4	12	21	18	15	66	21	14	8	43
5	20	25	17	16	78	36	24	10	70
6	16	23	12	12	63	36	24	12	72
7	21	24	13	16	74	36	24	12	72
8	24	27	20	20	91	45	30	15	90
9	19	17	11	7	54	29	18	9	56
10	18	21	12	11	62	36	24	12	72
11	19	28	17	13	77	42	29	14	85
12	13	18	10	10	51	15	9	3	27
13	22	25	13	17	77	38	18	8	64
14	21	18	16	20	75	36	24	12	72
15	21	24	14	13	72	32	16	7	55
16	13	18	12	13	56	33	24	9	66
17	19	24	14	12	69	32	16	12	60
18	28	28	19	18	93	45	29	12	86
19	21	23	16	12	72	37	21	11	69

20	22	26	15	14	77	42	28	12	82
21	22	24	16	16	78	36	24	10	70
22	26	24	19	20	89	45	30	15	90
23	24	26	17	18	85	39	25	13	77
24	18	22	13	7	60	12	9	3	24
25	24	24	16	16	80	37	24	12	73
26	30	30	20	20	100	45	27	15	87
27	29	30	19	20	98	45	29	15	89
28	26	7	20	16	69	10	7	3	20
29	6	6	4	4	20	9	7	3	19
30	13	8	7	7	35	12	7	4	23
31	15	14	8	4	41	18	12	6	36
32	14	13	12	12	51	18	12	6	36
33	12	10	7	6	35	15	11	5	31
34	29	6	19	20	74	45	29	15	89
35	18	22	13	7	60	12	9	3	24
36	15	12	9	8	44	18	12	6	36
37	8	8	5	6	27	9	7	6	22
38	18	22	13	10	63	28	19	8	55
39	12	9	4	4	29	9	6	3	18
40	12	12	8	8	40	17	12	6	35
41	15	15	7	5	42	21	18	9	48
42	14	11	7	8	40	16	12	6	34

43	24	10	17	18	69	39	25	13	77
44	15	13	8	10	46	17	15	7	39
45	10	12	5	4	31	9	6	3	18
46	10	12	8	8	38	18	12	6	36
47	15	12	10	7	44	22	16	7	45
48	15	11	8	7	41	20	15	7	42
49	7	6	5	4	22	9	7	3	19
50	13	14	10	11	48	21	12	7	40
51	13	18	10	10	51	15	9	3	27
52	16	13	10	11	50	18	12	6	36
53	13	12	10	8	43	22	12	6	40
54	10	9	9	7	35	14	10	4	28
55	30	6	20	20	76	45	27	15	87
56	12	21	18	15	66	21	14	8	43
57	12	10	9	8	39	12	8	6	26

## Anexo 6. Carta de autorización



### **INSTITUCION EDUCATIVA "ESTHER FESTINI DE RAMOS OCAMPO"**

UGEL N° 04

AV. TUPAC AMARU N° 5271 – COMAS / TELEF. 6248051 – 5325866

CODIGO MODULAR LE. N° 0437277

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCION EDUCATIVA "ESTHER FESTINI DE RAMOS OCAMPO" DEL DISTRITO DE COMAS, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA, JURISDICCION DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL N° 04, el que suscribe.

### **HACE CONSTAR:**

Que la Br. **JOHANA ELIZABETH CAMPOS CAMACHO**, identificada con DNI N°42447716, Profesora del Área de Ciencias Sociales y quien se encuentra cursando estudios de Maestría en la mención de Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, tiene autorización para aplicar su instrumento de evaluación a los docentes de la institución educativa para su proyecto de tesis denominado "**Gestión educativa y satisfacción del servicio remoto por Covid-19 en la institución educativa "Esther Festini de Ramos Ocampo, Comas-2020"**

El presente documento se emite para los fines que la interesada considere conveniente

Comas, 31 de Julio del 2020

  
Mg. Jorge R. Tarrigano Mayta  
DIRECTOR  
Esther Festini De Ramos Ocampo  
C.M. 1820647537